

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE IMPRESIÓN BASADOS EN LA MODALIDAD DE GESTIÓN INTEGRAL DE PAGO ÚNICO POR PÁGINA IMPRESA EN LA SEDE DE FIIAPP F.S.P. EN MADRID.

1. OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del contrato la prestación de servicios de impresión basados en la modalidad de gestión integral de pago único por página impresa en el que la empresa adjudicataria deberá aportar los dispositivos de impresión necesarios, el software de administración y control asociado, garantizar su perfecto funcionamiento, gestionar la reposición y retirada de consumibles y posibilitar su uso por parte de las personas usuarias en la sede de FIIAPP F.S.P. en Madrid.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A REALIZAR

Mediante esta licitación se pretende llevar a cabo un cambio del modelo tradicional de impresión, basado en la adquisición de impresoras y equipos multifuncionales con sus gastos asociados de mantenimiento y costes de consumibles, por un modelo de servicio de gestión integral de impresión en el que la empresa adjudicataria aporte los medios necesarios para posibilitar la impresión, fotocopiado y escaneo en las condiciones definidas en este pliego, a un coste determinado por página, tanto en blanco y negro como a color, pudiendo además permitir el control eficaz del volumen de impresión con mecanismos como la gestión de cuotas, con un sistema de auditorías de impresión y con un sistema de acceso a impresión por tarjetas tipo MIFARE como las que actualmente están implantadas en FIIAPP F.S.P. para el control de accesos.

El volumen total anual de impresión y copias se estima en una media de 474.000 páginas en blanco y negro y 122.000 a color.

Hay que tener en cuenta que actualmente FIIAPP dispone de 9 impresoras para cubrir sus necesidades de impresión y necesita una décima impresora adicional para una nueva planta que se va a abrir. De esas 10 impresoras que son necesarias, 5 de ellas dejarán de dar servicio en el momento en el que el adjudicatario se haga cargo de esta licitación. El proveedor deberá encargarse, además, de manera paulatina, del volumen de trabajo que actualmente cubren las 4 impresoras restantes según vayan finalizando su servicio. De esta forma, el proveedor inicialmente tendrá que hacer frente a un volumen estimado anual a partir de la firma del contrato, y dicho volumen de copias y páginas impresas se irá incrementando en los números indicados en los periodos que se detallan a continuación:

| Blanco y negro | Color | Número de dispositivos | Periodo |
|----------------|---------|------------------------|---|
| 249.000 | 64.000 | 6 | Desde la firma del contrato hasta el 31 de enero de 2020 |
| 430.000 | 110.000 | 7 | Desde el 1 de febrero de 2020 hasta el 31 de mayo de 2020 |
| 436.000 | 112.000 | 9 | Desde el 1 de junio de 2020 hasta el 31 de enero de 2021 |
| 474.000 | 122.000 | 10 | Desde el 1 de febrero de 2021 hasta fin del contrato |

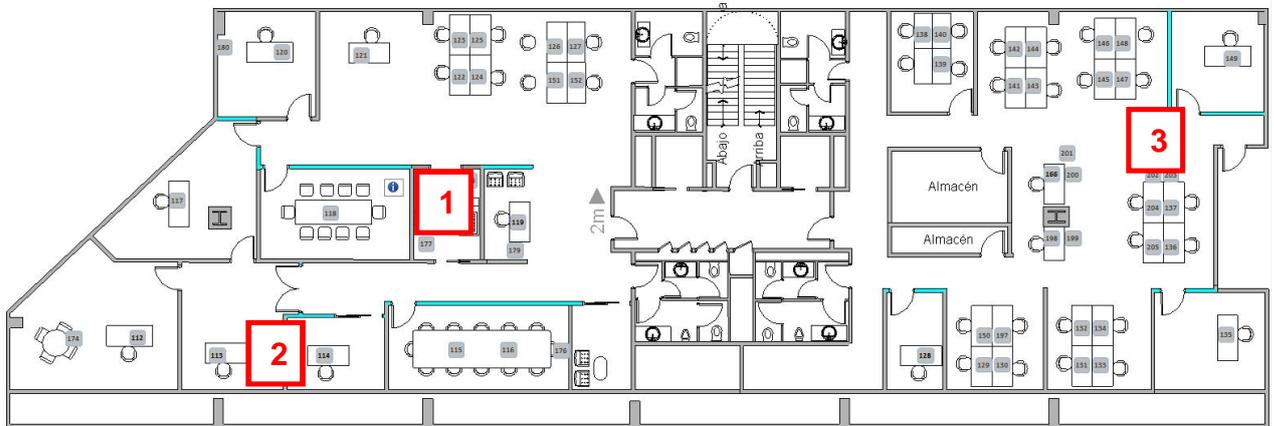
En la tabla siguiente se recoge las impresiones/copias estimadas en el ejercicio anterior para los equipos que actualmente están en servicio en FIIAPP F.S.P. Los licitadores deben tener en cuenta que este volumen de copias es estimado y no supondrá en ningún caso un compromiso para la FIIAPP F.S.P. (más allá del mínimo estipulado) y que los oferentes deben hacer frente al servicio de impresión de cada equipo en el momento que finalice su contrato.

| N. | Dirección | Planta | Blanco y negro | Color | Inicio de servicio |
|----|-----------------|--------|----------------|--------|--------------------|
| 1 | B. Bobadilla 18 | 5ª D | 29.000 | 8.000 | 01/06/2020 |
| 2 | B. Bobadilla 18 | 5ª D | 6.000 | 2.000 | 01/06/2020 |
| 3 | B. Bobadilla 18 | 5ª I | 64.000 | 16.000 | Orden de inicio |
| 4 | B. Bobadilla 18 | 4ª D | 15.000 | 4.000 | Orden de inicio |
| 5 | B. Bobadilla 18 | 4ª D | 152.000 | 38.000 | 01/02/2020 |
| 6 | B. Bobadilla 18 | 4ª I | 83.000 | 21.000 | Orden de inicio |
| 7 | B. Bobadilla 18 | 3ª I | 38.000 | 10.000 | 01/02/2021 |
| 8 | B. Bobadilla 18 | 3ª D | 3.000 | 1.000 | Orden de inicio |
| 9 | Almansa 105 | 2ª I | 82.000 | 21.000 | Orden de inicio |
| 10 | Almansa 105 | 2ª D | 2.000 | 1.000 | Orden de inicio |

A continuación, se presenta los planos de planta en los que actualmente están ubicadas las impresoras que dan servicio en FIIAPP F.S.P.

Beatriz de Bobadilla 18 5ª planta

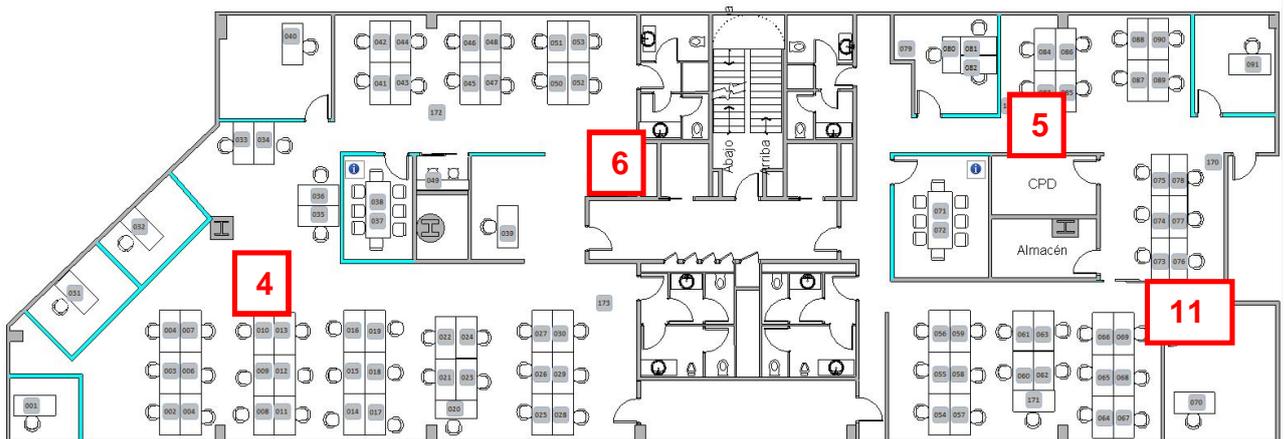
| N | Dirección | Planta | Zona | Volumen | Servicios | Inicio servicio |
|---|-----------------|--------|--------------------|---------|--------------------------|-----------------|
| 1 | B. Bobadilla 18 | 5ª D | América | Medio | Escáner Finalizadores | 01/06/2020 |
| 2 | B. Bobadilla 18 | 5ª D | Dirección | Bajo | Escáner | 01/06/2020 |
| 3 | B. Bobadilla 18 | 5ª D | Gestión Económ. | Alto | Escáner Fax | Orden de inicio |



Beatriz de Bobadilla 18 4ª planta

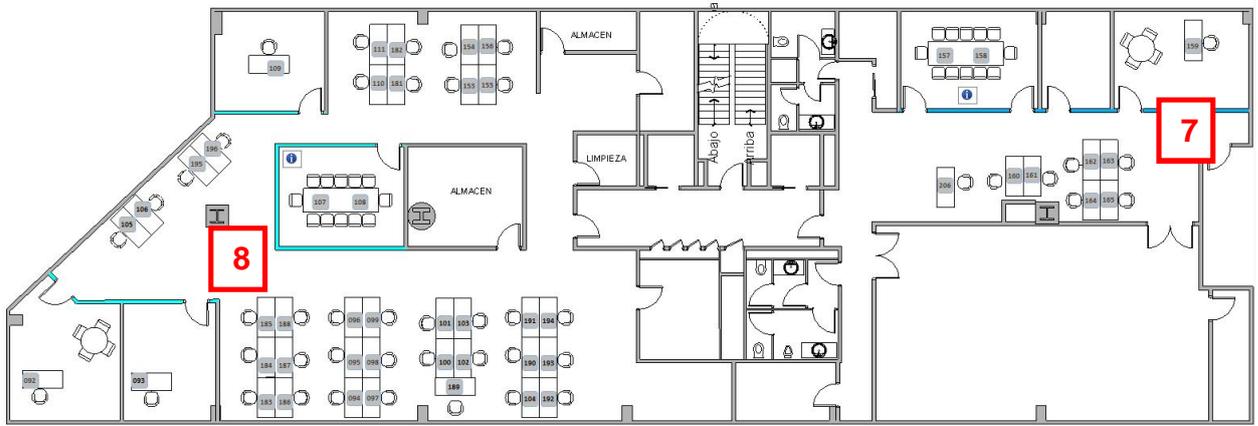
En esta planta da servicio una impresora en propiedad que no se licita (etiquetada con el número 11) que se muestra solo a efectos meramente informativos.

| N | Dirección | Planta | Zona | Volumen | Servicios | Inicio servicio |
|----|-----------------|--------|--------|---------|--------------------------|-----------------|
| 4 | B. Bobadilla 18 | 4ª D | África | Bajo | Escáner | Orden de inicio |
| 5 | B. Bobadilla 18 | 4ª D | África | Alto | Escáner Finalizadores | 01/02/2020 |
| 6 | B. Bobadilla 18 | 4ª I | Europa | Alto | Escáner | Orden de inicio |
| 11 | B. Bobadilla 18 | 4ª I | Europa | Alto | En propiedad | No se licita |

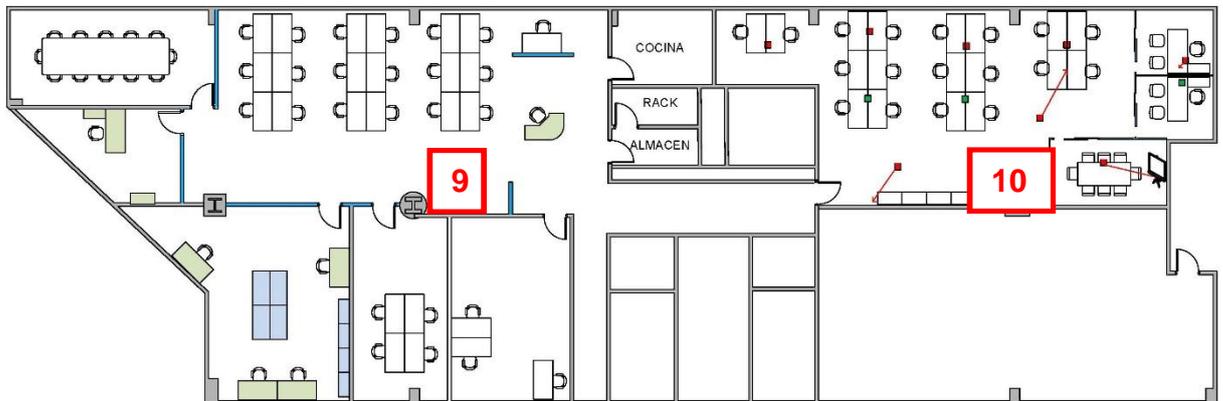


Beatriz de Bobadilla 18 Planta 3

| N | Dirección | Planta | Zona | Volumen | Servicios | Inicio servicio |
|---|-----------------|--------|------|---------|-----------|-----------------|
| 7 | B. Bobadilla 18 | 3ª I | RRHH | Medio | Escáner | 01/02/2021 |
| 8 | B. Bobadilla 18 | 3ª D | Asia | Bajo | Escáner | Orden de inicio |


Almansa 105 Planta 2

| N | Dirección | Planta | Zona | Volumen | Servicios | Fin de servicio |
|----|-------------|--------|-----------|---------|-----------|-----------------|
| 9 | Almansa 105 | 2ª I | Antártida | Alto | Escáner | Orden de inicio |
| 10 | Almansa 105 | 2ª D | Oceanía | Bajo | Escáner | Orden de inicio |



La entidad adjudicataria deberá aportar los dispositivos necesarios para hacer frente a este volumen de impresión, teniendo en cuenta la distribución de los usuarios y sus necesidades de impresión en los distintos edificios y plantas de la sede de FIIAPP F.S.P., se exigen 10 dispositivos multifuncionales según se ha especificado. Hay que tener en cuenta que los 10 dispositivos al completo darán servicio desde el 1 de febrero de 2021.

Aunque se admite un coste por copia en blanco y negro diferente al coste por copia en color, dichos costes serán los mismos para cualquier tipo de impresora y para cualquier tipo de cobertura del papel.

Al estar el precio fijado en unidades de copia debe tenerse en cuenta que el consumo efectivo estará condicionado por las necesidades reales de FIIAPP F.S.P.

El licitador deberá presentar las características técnicas de los equipos que propone instalar en las diferentes plantas del edificio que deben cumplir al menos las características que se indican a continuación. Éstas no deben entenderse como una relación exhaustiva de las características y servicios a prestar, sino como una descripción de mínimos.

Para las máquinas que han de hacer frente a un volumen alto o medio de impresión deben cumplir con la especificación de mínimos que se detalla a continuación.

| N | Zona | Volumen | Servicios | Inicio servicio |
|---|-----------------|---------|------------------------|-----------------|
| 1 | América | Medio | Escáner, Finalizadores | 01/06/2020 |
| 3 | Gestión Económ. | Alto | Escáner, Fax | Orden de inicio |
| 5 | África | Alto | Escáner, Finalizadores | 01/02/2020 |
| 6 | Europa | Alto | Escáner | Orden de inicio |
| 7 | RRHH | Medio | Escáner | 01/02/2021 |
| 9 | Antártida | Alto | Escáner | Orden de inicio |

| Especificación de mínimos de máquinas de volumen alto o medio | |
|--|---|
| Características generales | |
| Memoria sistema | 1,5 GB de RAM. |
| Memoria Disco | Disco duro de 100 GB. |
| Conexión a red, USB y WIFI | Ethernet 10/100/1000 Base-T, impresión directa con USB 2.0 de alta velocidad y WIFI. |
| Entrada de papel | 1.500 hojas (entre A4 y A3). |
| Salida de papel | 500 hojas. |
| Bandeja multipropósito | 100 hojas. |
| Alimentador automático de documentos | Alimentador automático dúplex. |
| Opciones simultáneas | Sí. |
| Impresión | |
| Velocidad | 35 ppm color y 35 ppm B/N. |
| Resolución | 400 x 400 ppp. |
| Lenguajes de impresión | Adobe postscript 3, PDF, XML especificaciones de papel XPS (opción). Emulaciones PCL5c/ PCL 6 XML |
| Controladores | Windows Server 2003 y R2; Windows Server 2008 y R2; Windows Server 2012 y R2; Windows Vista SP2, Windows 7, 8 y 8.1 y 10; |

| | |
|---|--|
| | Mac OS 10.7, 10.8, 10.9; Compatible CUPS (para Unix/Linux) |
| Impresión dúplex | Sí. |
| Impresión segura | Sí. |
| Fotocopia | |
| Velocidad | 35 ppm color y 35 ppm B/N. |
| Resolución | 400 x 400 ppp (puntos por pulgada). |
| Escaneo | |
| Resolución | 400 x 400 ppp. |
| Escaneo con posibilidad de búsqueda de texto | Sí. OCR incluido. |
| Compatibilidades y funciones de escaneo | TWAIN, WIA, USB, FTP, SFTP SMB; SMTP, HTTP, HTTPS, escaneado a buzón email, servidor de fax, escaneo al servicio de Microsoft SharePoint en la nube. |
| Otros | |
| Módulo de fax | Sí. |
| Módulo finalizador | Sí. |
| Lector de tarjetas | Sí. tipo MIFARE en todos. |

Para las máquinas que han de hacer frente a un volumen bajo de impresión deben cumplir con la especificación de mínimos que se detalla a continuación.

| N | Zona | Volumen | Servicios | Inicio servicio |
|----------|-------------|----------------|------------------|------------------------|
| 2 | Dirección | Bajo | Escáner | 01/06/2020 |
| 4 | África | Bajo | Escáner | Orden de inicio |
| 8 | Asia | Bajo | Escáner | Orden de inicio |
| 10 | Oceanía | Bajo | Escáner | Orden de inicio |

| Especificación de mínimos de máquinas de volumen bajo | |
|--|--|
| Características generales | |
| Memoria sistema | 1 GB de RAM. |
| Conexión a red, USB y WIFI | Ethernet 10/100/1000 Base-T, impresión directa con USB 2.0 de alta velocidad y WIFI. |
| Entrada de papel | 500 hojas (entre A4 y A3). |
| Salida de papel | 500 hojas. |
| Bandeja multipropósito | 100 hojas. |
| Alimentador automático de documentos | Alimentador automático dúplex. |
| Opciones simultáneas | Sí. |
| Impresión | |
| Velocidad | 30 ppm color y 30 ppm B/N. |

| | |
|---|--|
| Resolución | 400 x 400 ppp. |
| Lenguajes de impresión | Adobe postscript 3, PDF, XML especificaciones de papel XPS (opción). Emulaciones PCL5c/ PCL 6 XML |
| Controladores | Windows Server 2003 y R2; Windows Server 2008 y R2; Windows Server 2012 y R2; Windows Vista SP2, Windows 7, 8 y 8.1 y 10; Mac OS 10.7, 10.8, 10.9; Compatible CUPS (para Unix/Linux) |
| Impresión dúplex | Sí. |
| Impresión segura | Sí. |
| Fotocopia | |
| Velocidad | 30 ppm color y 30 ppm B/N. |
| Resolución | 400 x 400 ppp (puntos por pulgada). |
| Escaneo | |
| Resolución | 400 x 400 ppp. |
| Escaneo con posibilidad de búsqueda de texto | Sí. OCR incluido. |
| Compatibilidades y funciones de escaneo | TWAIN, WIA, USB, FTP, SFTP SMB; SMTP, HTTP, HTTPS, escaneado a buzón email, servidor de fax, escaneo al servicio de Microsoft SharePoint en la nube. |
| Otros | |
| Lector de tarjetas | Sí. tipo MIFARE en todos. |

3. CONDICIONES A CUMPLIR EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y ASPECTOS SUBJETIVOS A VALORAR (Punto 16 PCAP)

Los interesados ofertarán según las condiciones expuestas en el pliego administrativo en modo y forma para los SERVICIOS DE IMPRESIÓN BASADOS EN LA MODALIDAD DE GESTIÓN INTEGRAL DE PAGO ÚNICO POR PÁGINA IMPRESA EN LA SEDE DE FIIAPP F.S.P. EN MADRID.

Se valorará la precisión, el detalle, la calidad técnica y la fiabilidad de la solución de impresión presentada, que debe incluir los siguientes puntos:

1. Cronograma de instalación

El servicio de impresión deberá estar **totalmente operativo en un plazo máximo de 1 mes** tras la firma del contrato, incluido el transporte, montaje, instalación y conexión a la red de todos los equipos de impresión y la plena operatividad del software especificado en el apartado. Los equipos que se van a hacer cargo de los incrementos de impresión detallados anteriormente deben



estar operativos la semana antes del fin del servicio de los equipos que corresponda.

Se valorará la presentación de un cronograma con la planificación de la instalación a realizar, en la que se especifiquen fechas, medios personales, técnicos y materiales de que va a disponer para la ejecución de dicha planificación, que deberá coordinarse con el Departamento de Informática. Se deberá tener en cuenta que el servicio deberá prestarse sin interrupción.

2. Gestión del parque de impresión

Se deberá definir la arquitectura lógica del sistema de control de impresión, esta deberá ser compatible con la red y la arquitectura existente en la FIIAPP F.S.P. (Servidores Windows 2012, clientes Windows 10, y red Ethernet 10/100/1000). El adjudicatario deberá realizar una prueba piloto en coordinación con el Departamento de Informática, el cual deberá aprobar la solución propuesta.

La empresa adjudicataria deberá realizar la instalación física de los equipos en cada una de las plantas, de acuerdo con las instrucciones de los departamentos responsables de la FIIAPP F.S.P., incluyendo:

- Conexión física a la red eléctrica existente.
- Conexión física a la red local existente.
- Conexión lógica a la red y parámetros de dirección IP.
- Instalación de drivers, configuración, etc. en cada uno de los PCs/equipos de usuario que tienen acceso a impresión (aproximadamente 200).

La empresa adjudicataria deberá proporcionar los programas, realizar la instalación y configuración del software necesario. Este software será compatible con los sistemas existentes la FIIAPP F.S.P., ya que se instalará sobre la infraestructura existente. La gestión y mantenimiento de este software será por parte del adjudicatario.

El adjudicatario deberá instalar el software de un servidor de impresión, o en su defecto un sistema que permita la instalación y configuración de los drivers en los equipos de los usuarios en remoto. La instalación se hará sobre la infraestructura ya existente en FIIAPP F.S.P.

El adjudicatario proveerá un software, compatible con los sistemas informáticos instalados en la FIIAPP F.S.P., para poder gestionar el servicio con las siguientes funcionalidades:

- Control de todos los equipos multifuncionales (incidencias, consumibles, alarmas, etc.)

- Control de los trabajos realizados por los equipos: capacidad para gestionar las colas de impresión y asignar límites a dispositivos y/o usuarios.
- Gestión de estadísticas: consumo de impresiones y copias, número de incidencias por equipo y mes, gasto de consumible, etc.
- Asignación del gasto realizado por cada usuario y/o unidad departamental.
- Registro de usuario. Los equipos multifuncionales deberán permitir asociar los trabajos a los usuarios a través de las tarjetas MIFARE, desde el propio equipo y por el propio usuario.
- Pull Printing, el trabajo se deberá quedar retenido en una cola genérica hasta que el usuario se autentica en uno de los equipos multifuncionales y lo libera manualmente. Cada usuario sólo podrá ver sus propios trabajos y la solución no requerirá de la instalación de ninguna aplicación en los PC clientes.
- Aplicación de reglas de impresión sobre dispositivos y grupos de usuarios
- El adjudicatario proveerá un sistema de impresión móvil que permita el uso de los equipos multifunción con los sistemas Android e IOS.
- Dispondrá de una Interfaz completamente Web y en español, al menos a nivel de usuario.
- La solución debe utilizar resolución de nombres del servicio DNS.
- Deberá permitir el uso del protocolo de transporte TCP y/o UDP.
- Automatizará el control de los niveles de consumibles, así como otros elementos fungibles, tanto de los equipos instalados por red como de los equipos instalados en forma local, de modo que se pueda crear automáticamente alertas y pedidos automáticos al proveedor del servicio.

A continuación, se detallan los requisitos técnicos específicos:

- Es necesario aportar tanto los cables de red como los de alimentación eléctrica.
- El servicio de impresión deberá ser totalmente funcional en un entorno Windows 2012 Server y puestos de trabajo Windows 10 32/64 bits.
- Los equipos tendrán que admitir todo tipo de papel (reciclado, normal, enriquecido, fotográfico, pegatinas y todos los que FIIAPP F.S.P. tenga concertados con los proveedores de material de oficina y papel).
- La función de escáner debe soportar formatos pdf, pdf multipágina y jpg, y debe poder elegirse el tipo de resolución en cada momento. Podrá seleccionarse desde el equipo la carpeta de red de destino de la página escaneada, una ubicación de Microsoft SharePoint o bien su envío por correo electrónico.
- La entidad adjudicataria aportará e instalará todos los drivers necesarios para el funcionamiento de los dispositivos de impresión desde cualquier

puesto de trabajo y siempre podrán configurarse de forma que por defecto todas las máquinas impriman en monocromo y a doble cara.

- Se garantizará la homogeneidad de las máquinas instaladas, con el objeto de facilitar la gestión y cumplimiento de normativas aplicables. Todos los equipos que se pongan a disposición de los usuarios de FIIAPP F.S.P. a través del presente contrato serán de última generación y con tecnología que permita adaptarse a las nuevas normativas aplicables en material de ahorro energético y medioambiental.
- **Los equipos que se instalarán serán nuevos**, y no deben de exceder un año desde su comercialización en España. Se solicita certificado del fabricante con aclaración de este requisito.

Se valorará la presentación de una propuesta de procedimientos y gestión de la monitorización y control del parque de impresoras instalado. Por ejemplo, se valorará la inclusión de herramientas de seguimiento del estado de los equipos que se pueda llevar a cabo de manera unificada a través de servicios web u otros medios informáticos. Otro ejemplo, sería la inclusión de un plan de seguimiento del servicio con procedimientos y actuaciones a realizar para mejorar el servicio.

3. Operación y Soporte

Debe incluirse un software de gestión de todo el parque de impresión instalado que permita a FIIAPP F.S.P. conocer el número de páginas impresas realizadas en cualquier período de tiempo, por cada dispositivo, tanto en blanco y negro como en color y por cada usuario o Unidad Organizativa de FIIAPP F.S.P. a la que pertenezca.

Dicho software debe poder permitir la definición de cuotas (que se activarán o no) de impresión de forma que se pueda restringir el número de copias impresas que una persona usuaria o Unidad Organizativa puedan hacer, tanto en blanco y negro como en color, en un equipo concreto o en el conjunto de todos ellos. El sistema será capaz de gestionar al menos 300 personas usuarias.

Cuando la persona usuaria lance la orden de impresión el trabajo quedará almacenado en una cola general hasta que la persona usuaria se identifique en el equipo para imprimir y recoger dicho trabajo en ese momento. Para acceder a la máquina cada usuario hará uso de su tarjeta MIFARE. Dichas tarjetas MIFARE están actualmente implantadas en FIIAPP F.S.P. para el control de accesos. A continuación, se detallan las especificaciones de las tarjetas MIFARE actualmente implantadas:

- Modelo: ISO Card MIFARE® Classic EV1 DBond™.
- Conexión: vínculo directo del chip a la antena.
- Frecuencia de operación: HF 13.56 MHz con ISO/IEC 14443^a.

- Memoria: 1KBytes.
- Memoria de usuario: 768 bytes.

Si se hubiese implementado la gestión de cuotas y un trabajo no se pudiese imprimir por falta de cuota, la persona usuaria deberá recibir una notificación al respecto, para que sepa por qué no se ha impreso su trabajo. En cualquier momento la persona usuaria podrá consultar la cuota que le queda y el sistema siempre lo avisará cuando le quede menos de un 10%.

FIIAPP F.S.P. deberá tener acceso a la gestión de todo el software aportado por la empresa, cuantas veces lo estime oportuno, pero será la empresa la encargada de implementar las restricciones e informes que se definan en cada momento.

La instalación, configuración y puesta en producción de este sistema será responsabilidad del adjudicatario, si bien contará con la colaboración del Departamento de Informática de FIIAPP, F.S.P. Los servidores para su instalación serán proporcionados por el Departamento de Informática. En el momento de la redacción de este pliego, FIIAPP F.S.P. cuenta con un servidor físico Windows Server 2012 para alojar el servicio de impresión, así como el software de control. Si durante el tiempo de vida del proyecto fuese necesaria una migración a otro servidor el adjudicatario prestará su apoyo al Departamento de Informática.

Se podrá automatizar (al inicio del proyecto no se activará esta opción) el envío mensual por correo electrónico al responsable de cada Unidad Organizativa de un informe con el número de copias realizadas por las personas usuarias de dicha Unidad. Todos los informes deberán poder exportarse a formato de hoja de cálculo.

Se valorará la capacidad del equipo aportado de no aceptar trabajos de impresión enviados por los usuarios directamente a la IP de la máquina, sin pasar por el servidor de impresión. No obstante, las tarjetas de visitas temporales deben poder activar la impresión vía USB.

Control del sistema

Se pondrá a disposición de FIIAPP F.S.P. un sistema de monitorización sobre los equipos de impresión que alerte y genere directamente una incidencia en el centro de soporte del adjudicatario en caso de anomalía o falta de consumible de alguno de los elementos indicados o de sus componentes.

Dicho sistema de monitorización estará dotado de las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad de la información tratada. De esta manera, se detectará automáticamente la necesidad de sustituir algún consumible o componente por avería y se generará una alerta a la empresa

adjudicataria sin que FIIAPP F.S.P. tenga que solicitarlo y sin que el equipo quede inhabilitado en ningún momento para imprimir por esa causa, salvo el tiempo imprescindible para su sustitución. La empresa adjudicataria será la encargada de configurar el sistema y garantizará la seguridad de información enviada que deberá estar cifrada.

Procedimiento de Gestión de Incidencias

Para la prestación del servicio de mantenimiento la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de FIIAPP F.S.P. al menos un número telefónico, así como, un sistema informático de gestión y seguimiento de las incidencias que se produzcan en el mismo. En dicho sistema deberá estar dado de alta el inventario de equipos a gestionar y desde ahí el personal del Departamento de Informática de FIIAPP F.S.P. debe poder tanto dar de alta incidencias como tener el detalle en cada momento de dichas incidencias.

El procedimiento operativo de gestión de incidencias del servicio detallará los medios para la comunicación de incidencias, el ciclo de vida de estas incluyendo la descripción de todos los estados, los medios y formas de escalar una incidencia o reclamación y cualquier otra información que sea de interés para el correcto funcionamiento del servicio.

Control y seguimiento

La entidad contratista aporta su propia dirección y gestión del contrato, siendo responsable de la organización del servicio, de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados.

Le corresponderán a FIIAPP F.S.P. los poderes de verificación y control de la contrata establecidos, absteniéndose para ello de ejercer función alguna de control, dirección u organización del personal de la empresa contratista.

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:

- El seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre la persona responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el Departamento de Informática.
- Reuniones de seguimiento, con periodicidad mensual, de la persona responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, y de la persona representante del Departamento de Informática, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.
- Tras las reuniones de seguimiento, de las que se levantará acta, la persona representante del Departamento de Informática podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que



- no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.
- Independientemente de las reuniones de seguimiento, en cualquier momento a lo largo de la duración del proyecto, podrán tener lugar revisiones técnicas, para tratar temas puntuales.

Reubicación de equipos

Cualquier reubicación de equipos propuesta por FIIAPP F.S.P. por necesidades del servicio será realizada, sin coste adicional, por la empresa adjudicataria, encargándose la misma de su instalación en el nuevo destino.

Finalmente, se valorará la propuesta de un procedimiento para la gestión de los usuarios y su autenticación con las tarjetas MIFARE.

4. Actualizaciones de firmware y software

El adjudicatario será responsable del mantenimiento y actualizaciones del software de gestión de equipos y del servidor de impresión durante el período de vigencia del contrato, (firmware, parches, service packs, distintas actualizaciones de seguridad y el software de impresión e informes, así como las copias de seguridad necesarias para la garantía del servicio).

Se valorará la presentación de una propuesta de procedimiento para llevar a cabo tareas de actualización tanto de manera proactiva como reactiva.

5. Gestión de consumibles

El adjudicatario se compromete a disponer en todo momento de los consumibles necesarios para cada uno de los equipos instalados a excepción del papel que será suministrado por FIIAPP F.S.P.

Será obligatorio el mantenimiento de un stock de consumibles para emergencias, compuesto de al menos un kit por cada tipo de equipo y planta que FIIAPP F.S.P. utilizará cuando estime oportuno para solucionar los retrasos en la entrega de los consumibles. Esto no supondrá el cierre de la incidencia de reposición de material que permanecerá activa hasta que se suministre el consumible correspondiente. Se podrán utilizar consumibles no originales, siempre que se garantice que cumplen con la legislación vigente en materia de patentes.

La empresa adjudicataria estará obligada a retirar el consumible sustituido. Si la retirada no es inmediata, deberá colocarse por cada edificio un contenedor para el almacenamiento de los recipientes de consumibles sustituidos, siendo de su responsabilidad la retirada o vaciado de los mismos, al menos una vez cada 30 días.

Se valorará la presentación de un procedimiento para llevar a cabo de manera efectiva y proactiva el control de los niveles de consumibles, así como de otros elementos fungibles, especificando las políticas de reemplazo y almacenamiento de consumibles.

6. Gestión medioambiental:

Los equipos ofertados deberán disponer de dispositivos de minimización del consumo energético cuando se hallen en situación de activación que no impliquen la realización de un proceso o tarea (estado de espera).

Asimismo, se indicarán los factores de carácter medioambiental de los equipos ofertados, tales como programas de reciclado y reutilización de cualquier tipo de residuo del equipo, su embalaje, accesorios y envases a lo largo de su vida útil, y contar con dispositivos de minimización de radiaciones, emisiones o ruidos.

Se deberá aportar en la oferta la siguiente información:

- Consumo y nivel de ruido en funcionamiento (en W/dBA).
- Consumo en reposo o en modo ahorro de energía (en W).
- Consumo y nivel de ruido en suspensión o standby (en W/dBA).

El proveedor, como suministrador de los equipos y de sus respectivos consumibles (a excepción del papel), **se compromete a retirar y gestionar, mediante gestores autorizados, todos los residuos de los consumibles generados por sus equipos**, de acuerdo con la normativa medioambiental vigente, debiendo presentar a la FIIAPP F.S.P., cuando ésta lo solicite, los documentos acreditativos de la gestión realizada de dichos residuos.

El adjudicatario deberá certificar por escrito a la FIIAPP F.S.P. su compromiso para gestionar los residuos generados por sus equipos y sus consumibles, de acuerdo con lo expresado en el párrafo anterior.

El proveedor debe disponer de un Sistema de gestión medioambiental certificado conforme a la norma UNE-EN ISO 14001: 2004 de Sistemas de Gestión Ambiental. En caso necesario, dentro de las tareas de mantenimiento se medirá el nivel acústico del equipo, retirando las piezas que, por su uso, sobrepasen el nivel acústico de origen.

El proveedor revisará el correcto funcionamiento del sistema de ahorro energético de los equipos.

Se valorará el que los productos cumplan la normativa Energy Star u otras similares sobre ahorro energético, y que incorporen el etiquetado de una baja

incidencia medioambiental, tales como el Angel Azul (Blauer Engel), etiqueta ecológica de la UE (European Union Eco-label) o etiquetado energético europeo, entre otros.

Asimismo se valorará la presentación de un plan detallado para la gestión medioambiental efectiva del parque de impresoras ofertado.

7. Soporte preventivo y correctivo

El adjudicatario realizará cuantas revisiones o acciones preventivas considere necesarias para **anticipar la sustitución de elementos susceptibles de generar incidencias** (ajustes, limpieza, etc.).

Los elementos hardware se revisarán como mínimo una vez al año realizando, al menos, las siguientes tareas:

- Limpieza general externa e interna de los equipos.
- Comprobación del correcto funcionamiento de los equipos.
- Revisión de conexiones y cableados.
- Sustitución de elementos mecánicos o electrónicos averiados.
- Las tareas concretas de mantenimiento preventivo fijadas por el fabricante de las máquinas.

El mantenimiento preventivo de los elementos software se realizará como mínimo una vez al trimestre y contemplará las siguientes tareas:

- Ajuste del rendimiento del equipamiento software para minimizar cuellos de botella optimizando las cargas de trabajo.
- Realización de pruebas para el diagnóstico de posibles errores.
- Actualización de licencias y versiones de software.

La empresa adjudicataria se hará cargo de todos los mantenimientos correctivos de los equipos y de las reparaciones que precisen a lo largo de la vida del contrato.

Estarán a su cargo conceptos tales como desplazamientos, salidas de taller, mano de obra, piezas, repuestos, y cualquier coste que pudiera producirse en estos conceptos. La empresa adjudicataria estará obligada a entregar informes de averías donde se indiquen al menos los siguientes puntos:

- Número de serie de las máquinas afectadas.
- Tipo de incidencia.
- Ubicación de la máquina.
- Tiempos de respuesta y resolución de la avería.

La asistencia técnica prestada, la realizarán técnicos debidamente cualificados de la empresa adjudicataria, homologados por el fabricante de los equipos, y que se trasladarán al lugar donde esté ubicado el equipo para realizar el diagnóstico y reparación de la avería.

Se valorará la presentación de un procedimiento para llevar a cabo de manera ordenada las revisiones y tareas periódicas relevantes para un soporte preventivo y correctivo adecuado a los acuerdos de nivel de servicio solicitados.

8. Documentación e informes de gestión del sistema

La entidad adjudicataria deberá poner a disposición de FIIAPP F.S.P., al menos, los siguientes entregables:

- Relación detallada de los equipos aportados y su ubicación exacta.
- Manuales originales de la operación y toda la documentación necesaria para el correcto manejo de los equipos, en soporte electrónico, preferiblemente en castellano, y en su defecto en inglés.

Además, todas las reuniones que se organicen durante el proyecto deberán ir acompañadas de un documento previo a su realización (orden del día de la reunión), donde se indiquen los temas a tratar en la misma y tras la realización de la reunión, se presentará acta de la reunión, donde se incluirán los temas tratados, así como los acuerdos o conclusiones a los que se hayan llegado en la reunión.

El adjudicatario deberá proporcionar con periodicidad mensual al Departamento de Informática, informes de gestión que deberá contemplar como mínimo lo siguiente:

- Número de copias, impresiones, escaneo por equipo, en un rango de fechas.
- Número de copias, impresiones, escaneo por usuario, en un rango de fechas.
- Número de copias, impresiones, escaneo por grupos de usuarios, en un rango de fechas.
- Informe mensual de averías.
- Cualquier otro informe específico solicitado por el Departamento de Informática.

El sistema de informes dispondrá de herramientas que faciliten la obtención de informes de gestión nuevos por parte de FIIAPP F.S.P.



Se valorará la presentación de una guía de documentación necesaria para el correcto desempeño del servicio, así como la presentación de un procedimiento para la elaboración de informes periódicos de gestión.

9. Plan de formación a los empleados

Las empresas que concursen a esta licitación presentarán una propuesta de formación para todos los usuarios. Asimismo, deberán facilitar un manual rápido de cada uno de los equipos que explique las prestaciones básicas en formato PDF, para colgar en la Intranet de la Fundación.

El Departamento de Informática recibirá formación específica para la operativa básica de los servicios. Dicha formación debe incluir **al menos un curso de formación de nivel avanzado en modalidad presencial** para el manejo de los equipos aportados, **y un curso para el manejo del software de control** una vez que éstos se hallen completamente instalados.

Se valorará la presentación de un plan de formación detallado tanto para usuarios finales como para administradores y la inclusión de más de un curso de formación de nivel avanzado.

10. Garantía de continuidad del servicio

La garantía de los equipos cubrirá todo el período de vigencia del contrato, incluida la posible prórroga, (36 meses + 24 meses), durante los cuales el adjudicatario se obliga a realizar todas las reparaciones y sustituciones de los equipos conforme a los niveles de servicio establecidos en este pliego o en los que proponga el adjudicatario.

La empresa adjudicataria se hará cargo del **mantenimiento de los equipos durante todo el periodo de vigencia del contrato**. El servicio de mantenimiento comprende la realización por parte del adjudicatario de todas las operaciones necesarias para la conservación, reparación y verificación de todos los equipos y la sustitución de cuantas piezas y consumibles que sean necesarios.

Por último, se deben garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos enviados a imprimir.

Se valorará la entrega de un plan/procedimiento para garantizar la continuidad del servicio donde se contemplen aspectos tales como:

- 1. Sistemas de control para la reparación y sustitución de equipos.*
- 2. Riesgos que puedan afectar al sistema.*
- 3. Copias de seguridad.*
- 4. Base de datos de configuraciones.*
- 5. Procedimiento de gestión de garantías.*

6. Procedimiento para la gestión del suministro y la reposición de piezas.

11. ENTREGA

La entrega de los productos se realizará en la sede de FIIAPP F.S.P. La empresa adjudicataria se compromete a cumplir con el plazo de entrega acordado, para cada trabajo, asumiendo la responsabilidad en caso de retraso.